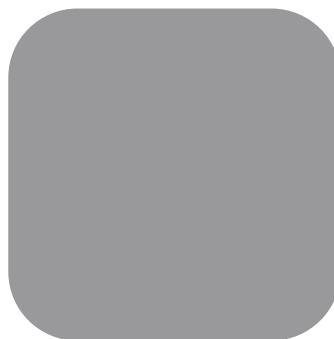
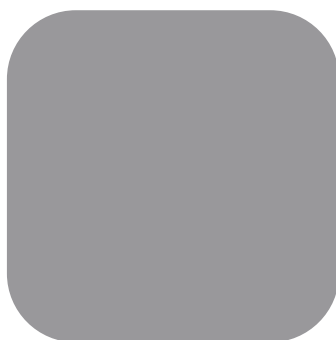


MEMORIA 2020



HOSPITALIDAD | CALIDAD | RESPETO | RESPONSABILIDAD | ESPIRITUALIDAD

SJD

Sant Joan de Déu

Hospital · Palma · Inca

www.sjdmallorca.es

Presentación

Los hospitales de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios llevamos en nuestro ADN corporativo una firme voluntad de prestar una atención humanizada y centrada en la persona. Este año la pandemia Covid-19 ha puesto a prueba a todo el sistema sanitario y en especial a aquellos hospitales, como los de SJD Palma y SJD Inca, que han tenido que recibir pacientes afectados por el coronavirus. Estamos satisfechos no solo de haber podido garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, sino también de haber atendido a los pacientes y sus familias de una forma integral y humanizada, gracias principalmente al Plan de Humanización que se ha llevado adelante, con la especial colaboración del Comité de Ética Asistencial y demás comisiones que se crearon, como la Comisión Covid en la que se trabajó además de en protocolos de asistencia y seguridad, en el programa de Acompañar la Soledad de los pacientes que, debido a la situación, permanecían aislados y con visitas restringidas. Además, se continuó prestando la atención al resto de pacientes con los debidos estándares de seguridad, calidad y tiempos de espera innovando además a través de la telemedicina, la tele rehabilitación, las consultas telefónicas e incrementando la rehabilitación domiciliaria.

Si bien la actividad de ambos hospitales y del centro ambulatorio de rehabilitación se vio afectada en los primeros meses de la pandemia, finalmente cerramos el ejercicio con un incremento de la actividad y por tanto la facturación total de SJD Mallorca respecto al año anterior, debido principalmente a la puesta en marcha del nuevo hospital SJD Inca.

Hemos aprovechado este año para ser más proactivos en identificar las necesidades de nuestros pacientes y familias, re direccionando la unidad de Atención al Usuario hacia un nuevo concepto de Experiencia Paciente y rediseñando muchos circuitos para dar una respuesta más ágil a las nuevas necesidades planteadas por el crecimiento en su conjunto de los centros de San Juan de Dios en Mallorca. Para ello hemos hecho un esfuerzo considerable para avanzar en distintos proyectos de transformación digital destinados a facilitar el trabajo de nuestros colaboradores y mejorar la atención a los pacientes.

En relación a los tres servicios de referencia de nuestros hospitales, se ha continuado avanzando para implementar mejoras en la calidad y en la innovación. En el ámbito de la Rehabilitación no solo se ha renovado la certificación ISO en el área de neurorrehabilitación y rehabilitación física, tanto hospitalaria como ambulatoria, sino que se ha ampliado su alcance ya no solo al Centro de Rehabilitación y al Hospital SJD de Palma sino también al nuevo Hospital SJD de Inca. En el servicio de Geriatría se ha puesto en marcha la nueva Unidad Docente Multiprofesional de Geriatría para la formación de médicos y enfermeras especialistas, y en el servicio de Cirugía Ortopédica se han ampliado nuevas técnicas y procedimientos de alta especialización y se ha iniciado la actividad ambulatoria en la isla de Ibiza.

Algunos de los grandes retos a los que nos hemos tenido que enfrentar este año han sido el tener que dotar la plantilla del hospital de Inca en un entorno de déficit de profesionales sanitarios y garantizar en esta etapa también de crecimiento una adecuada transmisión de valores en un entorno sanitario y social tan complicado como el que hemos tenido este año.

Quisiera destacar el compromiso, la colaboración y la capacidad de adaptación de todos los colaboradores y voluntarios, en un año en el que todos hemos hecho un gran esfuerzo para adaptarnos a los cambios necesarios para garantizar la seguridad y dar una adecuada respuesta a las necesidades de nuestros pacientes, prestando una atención centrada en la persona atendida y su familia. Son muchas las iniciativas solidarias realizadas y también muchas las que salieron de los propios profesionales para dar una atención humanizada al estilo de San Juan de Dios.

Por tanto, mi agradecimiento a Hermanos, colaboradores, voluntarios, personal de todas las empresas externas de nuestros centros (limpieza, restauración, mantenimiento, control de accesos... etc.), equipo directivo y en especial a todos los que han sumado esfuerzos para dar la adecuada respuesta a la situación que hemos vivido este año.

Joan Carulla Civit - Director Gerente

Cartera de servicios

GERIATRÍA

- Unidad de geriatría de agudos
- Unidad de media estancia
 - Unidad de orto geriatría
 - Unidad de recuperación funcional
- Hospital de día geriátrico
- Consultas externas

CIRUGÍA ORTOPÉDICA Y TRAUMATOLÓGICA

- Quirófanos y esterilización
- Unidad de hospitalización
- Unidad de cirugía sin ingreso
- Consultas externas

CUIDADOS PALIATIVOS Y ESPECIALES

- Unidad de hospitalización
- Equipo de Atención Psicosocial (EAPS)
- Daño cerebral severo
- Consultas externas

REHABILITACIÓN

- Unidad de hospitalización de neurorrehabilitación (daño cerebral o medular)
- Rehabilitación funcional
- Rehabilitación domiciliaria
- Rehabilitación cognitiva
- Consultas externas
- Logopedia
- Terapia ocupacional
- Fisioterapia
- Promoción y Recuperación de la Autonomía Personal (PROA)
- Hidroterapia

OTROS SERVICIOS

- Análisis clínicos
- Diagnóstico por la imagen
- Farmacia
- Trabajo social
- Atención al usuario
- Atención espiritual
- Voluntariado
- Psicología
- Neuropsicología
- Neurofisiología
- Neurología
- Anestesia y reanimación
- Reumatología
- Cardiología
- Podología
- Medicina deportiva
- Urología
- Consulta del Dolor

Instalaciones

HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU PALMA

- 18.000 m²
- 197 camas
- 111 habitaciones, de las cuales 25 son individuales
- 5 unidades de hospitalización
- Bloque quirúrgico: 3 quirófanos y Unidad de cirugía sin ingreso (UCSI)
- 2 gimnasios de rehabilitación con 2 salas de grupos
- Hospital de día geriátrico de 50 plazas
- Piscina de hidroterapia
- Zona de electroterapia con boxes para tratamientos individualizados
- 19 consultas externas
- Parking subterráneo de 50 plazas y exterior de 95

HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU INCA

- 6.000 m²
- 80 camas
- 2 unidades de hospitalización
- Bloque quirúrgico: 2 quirófanos y Unidad de cirugía sin ingreso (UCSI)
- 2 gimnasios de rehabilitación con 1 sala de grupos
- Hospital de día geriátrico de 20 plazas
- 6 consultas externas
- Zona de electroterapia con boxes para tratamientos individualizados

CENTRO DE REHABILITACIÓN SANT JOAN DE DÉU

- 450 m²
- Gimnasio de rehabilitación y sala de grupos
- 3 consultas externas
- Zona de electroterapia con boxes para tratamientos individualizados

Sistemas de información

Durante el año 2020 hemos avanzado en proyectos para la transformación digital de los dos Hospitales de Mallorca realizando una revisión profunda de los procesos administrativos de admisión, desarrollando y mejorando herramientas que facilitan y automatizan estos procesos. Estos avances han sido destinados tanto a pacientes como a trabajadores.

- Portal del paciente
- Gestión de citas y solicitudes desatendidas (kioscos)
- Pantallas informativas de registro de tiempos quirúrgicos
- Integración con registro de voluntades anticipadas
- Herramienta para la evaluación del desempeño
- Aplicación móvil para enfermeras/TCAE
- Mejoras de automatización del proceso de facturación
- Firma digital en informes médicos
- Implementación del teletrabajo
- Gestión administrativa de admisión
- Implantación de teleconsultas y videotratamientos de rehabilitación

Certificaciones



- Renovación del Certificado de Gestión Medioambiental, ISO 14001, AENOR



- Renovación del Certificado de Seguridad en la información, ISO 27001, TÜVRheinland



- Renovación del Certificado de Gestión de la Calidad en el área de neurorrehabilitación hospitalaria y ambulatoria y en rehabilitación física en el ámbito ambulatorio, ISO 9001, AENOR, de los Hospitales SJD Palma - SJD Inca y Centro de Rehabilitación Palma

Equipo directivo

- DR. JOAN CARULLA CIVIT | **Director gerente**
- HNO. FELIPE ROMANOS MESA | **Superior Comunidad Hermanos**
- DR. NICOLÁS FLAQUER TERRASA | **Director médico**
- SRA. ISABEL ROMÁN MEDINA | **Directora enfermera**
- SR. JAUME MORELL ELÍAS | **Director financiero y de servicios generales**
- SR. JESÚS IGLESIAS BARCELÓ | **Director de recursos humanos**
- DR. FRANCISCO GARCÍA GINARD | **Director médico adjunto**
- SRA. JAUMETA POU POU | **Directora enfermera adjunta**
- SRA. INMACULADA IGLESIAS BARCELÓ | **Directora solidaridad**

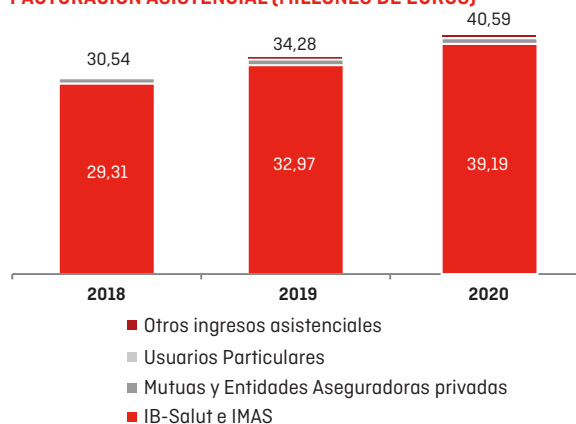


Resultados económicos

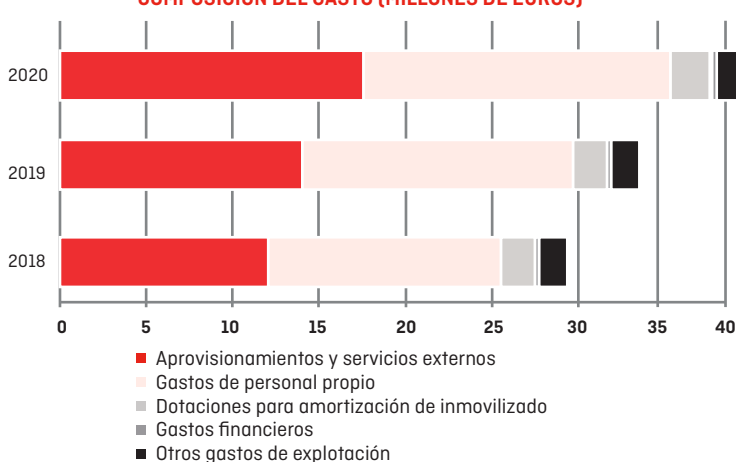
La ampliación presupuestaria del IB-Salut para dar inclusión a la apertura del nuevo hospital SJD de Inca, no se ha ejecutado en su totalidad debido a la paralización y ralentización de la actividad a causa de la pandemia COVID-19. Dicha bajada de actividad ordinaria se ha visto parcialmente compensada con la facturación de la actividad extraordinaria llevada a cabo mediante la dedicación exclusiva de dos unidades de hospitalización a pacientes positivos en COVID-19. Por otro lado, los ingresos procedentes del contrato con el Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) para la realización del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal se han mantenido estables respecto al ejercicio anterior.

Estas circunstancias se han traducido en una **facturación pública de 39 millones de euros**, cifra que, sumada a la facturación de la actividad privada, ha generado unos ingresos asistenciales totales de 40 millones y medio, lo que significa un incremento del **18% en los ingresos** que ha venido acompañado de un lógico incremento de los gastos, alcanzando éstos una variación del 23% respecto al ejercicio anterior debido sobretodo a la apertura del nuevo hospital, lo que ha supuesto perder algo de margen de eficiencia tal y como estaba previsto, pero manteniendo el objetivo principal de **garantizar la sostenibilidad** del conjunto de los dos.

FACTURACIÓN ASISTENCIAL (MILLONES DE EUROS)



COMPOSICIÓN DEL GASTO (MILLONES DE EUROS)



Calidad y seguridad

ÁREA QUIRÚRGICA

- Media de 19,44 minutos de tiempo de espera.
- 0,23% de tasa de infección asociada a herida quirúrgica.
- 11,3% de anulaciones.
- 92,4% sin dolor o dolor leve (control dolor 24h UCS).

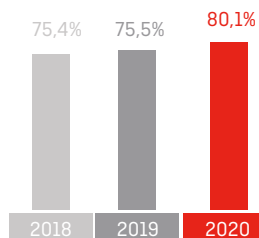
ÁREA HOSPITALIZACIÓN

- El 58,61% de los pacientes tiene dependencia total o grave.
- El 7,08% de los hospitalizados son independientes.
- En pacientes de geriatría aguda, la eficiencia en ganancia funcional es del 0,23.
- Tasa de caídas de 5,17, por cada 1000 estancias.

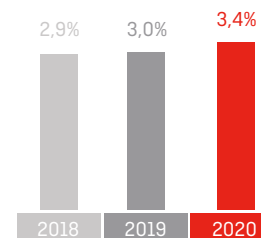
ÚLCERAS POR PRESIÓN

Referentes en Baleares en prevención, seguimiento y control de UPP.

PACIENTES CON RIESGO UPP



PACIENTES CON RIESGO QUE DESARROLLAN UPP



Experiencia paciente

Durante el año 2020 la Unidad de Atención al Usuario se redirecciona hacia el nuevo concepto Experiencia Paciente con el objetivo de identificar de manera proactiva las necesidades y expectativas de las personas que atendemos. Así mismo cambia el sistema de recogida de datos para conocer la satisfacción del usuario, hasta entonces en formato papel, por un sistema electrónico, RateNow, que permite establecer una comparativa con otros hospitales del mismo sector según el grado de recomendación de nuestros hospitales (Net Promoter Score).

Total encuestas recibidas 10.645 (un 90% más que en el año 2019)

	MEDIA NS ¹	MEDIA NPS ²
HOSPITALIZACIÓN	4,58	61,5
REHABILITACIÓN	4,71	87,6
CIRUGÍA SIN INGRESO	4,86	-
CONSULTAS EXTERNAS	4,55	71,3

1. Nivel de satisfacción (NS). Escala Likert del 0 (mínima satisfacción) al 5 (máxima satisfacción)
2. NPS (Grado de recomendación de nuestro hospital). Media de hospitales del mismo sector ≥ 50

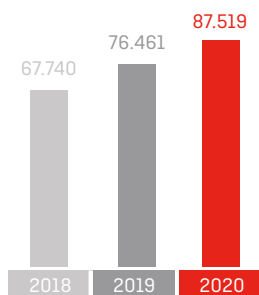
Total de reclamaciones recibidas: 149. El 6% de ellas están relacionadas con el trato (9). El tiempo medio de respuesta es de 7,2 días en el 100% de las reclamaciones.



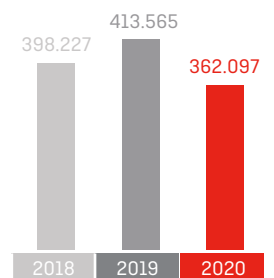
Actividad asistencial

	PALMA	INCA	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN			
Camas abiertas	197	68	265
Altas	2.082	680	2.762
Ingresos	2.053	684	2.737
Estancias	51.568	23.228	74.796
% Ocupación	71,50%	93,30%	77,10%
CONSULTAS EXTERNAS			
Consultas traumatología	45.789	11.222	57.011
Consultas rehabilitación	15.641	5.651	21.292
Consultas geriatría	1.077	0	1.077
Consultas otras especialidades	8.099	40	8.139
Total consultas externas	70.606	16.913	87.519
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS			
Con ingreso	899	284	1.183
Sin ingreso	2.563	850	3.413
Total	3.462	1.134	4.596
REHABILITACIÓN			
Técnicas de rehabilitación	256.091	106.006	362.097
Pacientes atendidos. Hospitalizados y ambulatorios	8.944	3.361	12.305
Pacientes atendidos. Rehabilitación domiciliaria	-	-	2.593
HOSPITAL DE DÍA			
Estancias en el hospital de día	1.187	312	1.499
PRUEBAS COMPLEMENTARIAS			
Electromiografía	4.433	-	4.433
Ecografía	3.293	1.032	4.325
Radiología convencional	21.023	6.620	27.643
TAC	3.552	-	3.552
Resonancia Magnética	6.407	4.728	11.135
EQUIPO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (EAPS)			
Pacientes	668	134	802
Familiares	853	175	1.028
NEUROPSICOLOGÍA			
Usuarios	597	177	774
MEDICINA DEL DEPORTE			
Pacientes atendidos	158	-	158
PROGRAMA PROMOCIÓN AUTONOMÍA PERSONAL			
Pacientes atendidos	132	59	148
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS			
Hospitalizados y ambulatorios	39.820	10.132	45.271

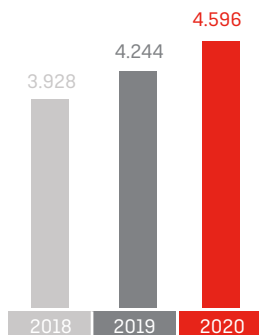
CONSULTAS EXTERNAS



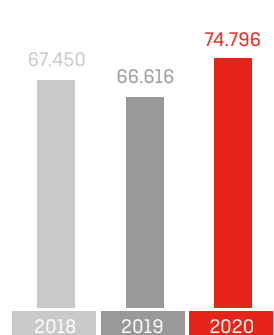
TÉCNICAS DE REHABILITACIÓN



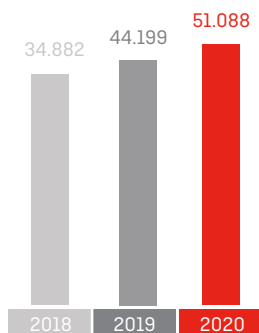
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS



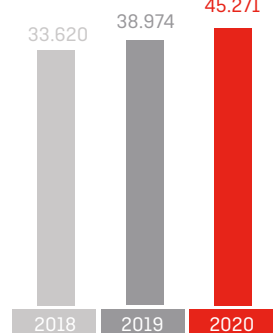
ESTANCIAS



TOTAL PRUEBAS COMPLEMENTARIAS



TOTAL PACIENTES ATENDIDOS



COVID-19

Durante los meses de marzo y abril, ante la nueva situación generada por la pandemia de COVID-19 y dando respuesta a la demanda por parte del Servei de Salut, el hospital de Palma abrió dos unidades de hospitalización con un total de 76 camas. Ella supuso la creación de circuitos específicos y totalmente diferenciados a fin de garantizar la seguridad de los pacientes, familias y profesionales.

ACTIVIDAD UNIDADES COVID

- Total pacientes atendidos 612
- Total ingresos 625
- Total altas 517
- Total exitus 71
- Media de edad 75 años
- 57% de mujeres, 43% de hombres

El aislamiento social que provocó la pandemia, generó un sentimiento de soledad, sin precedentes, en los pacientes ingresados. El Plan de Humanización ayudó a paliar en parte dicho sentimiento.

PLAN DE HUMANIZACIÓN COVID-19

- Realización de Videollamadas
- "Ponle cara a quien te cuida"
- "Cartas con alma"
- TV gratuita
- Difusión de audiolibros
- Revistas y pasatiempos gratuitos
- Visitas planificadas de la familia
- Soporte del Equipo de Atención Psicosocial (EAPS)
- Soporte del Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER)
- Creación de un Comité de Ética Asistencial de Urgencia

Personas

Con la apertura de SJD Inca, el reto en el ámbito de la gestión de personas ha sido equilibrar el crecimiento de la plantilla y la transmisión de los valores institucionales. El 2020 ha venido marcado por la situación COVID y las dificultades nos han permitido poner en valor la flexibilidad de la organización y el compromiso de las personas que forman parte de SJD en Mallorca.

PLANTILLA LABORAL	2018	2019	2020
Dirección y administración	44	49	56
Médicos	25	30	41
Enfermeras	85	92	109
Auxiliares Enfermería	102	111	135
Fisioterapeutas	34	37	42
Otro personal asistencial	23	26	30
Servicios Generales	5	5	5
Celadores	17	17	24
Plantilla Total*	335	367	442

[*] Plantilla laboral a 37,75 horas/semana. El hospital también cuenta con estructura de servicios externos asistenciales y no asistenciales.

DATOS DE PLANTILLA	2018	2019	2020
Índice plantilla indefinida	78,68%	78,05%	77,50%
Índice de rotación	1,02%	0,85%	1,53%
Edad media	39,90	39,50	39,8
Antigüedad media	9,1	8,5	8,0
Índice de absentismo	2,74%	2,13%	4,56%
% Mujeres	75,99%	75,37%	75,73%
% Hombres	24,01%	24,63%	24,27%

ACCIONES FORMATIVAS	2018	2019	2020
Formación en habilidades sociales	2	2	2
Formación en prevención de riesgos	8	9	3
Formación técnica	56	44	28
Formación en valores	16	28	9
Número total de acciones formativas	82	83	42
Número de horas de formación presenciales	6.030	6.265	1.551
Número de horas de formación a distancia	4.241	2.843	520

Docencia y convenios

Los Hospitales Sant Joan de Déu Palma-Inca cuentan con una unidad docente multiprofesional de Geriatría, esta unidad es la primera y única acreditada en les Illes Balears. En septiembre de 2020 se incorporó la primera promoción de residentes MIR – EIR especialistas en geriatría.

- Los Hospitales Sant Joan de Déu Palma – Inca, cuentan con convenios de colaboración con las principales universidades en el ámbito de la formación de profesionales sanitarios.

De esta manera, durante el año 2020 se han renovado o suscrito convenios con la Universitat de les Illes Balears, la Universitat Ramón Llull, la Universitat de Barcelona, la UNED, la UOC, la Universitat de Vic, la Universitat de Lleida, la Universidad de Ámsterdam, la Universidad Internacional de Valencia, la Universidad Cardenal Herrera y la Universidad Europea de Madrid.

- En el año 2020 también se han firmado o renovado convenios con centros de formación profesional. CEIP – Francesc de Borja Moll de Inca, CEPA Calviá, IES Bendinat, Nuestra Señora de Montesión, Adema y el ISEP.
- Así mismo, durante el año 2020 se han firmado o renovado convenios con entidades como la Creu Roja, Fundación la Caixa, IMAS, Dentistas sobre Rodes, Hándbol Marratxi, Atlético Baleares, Carnet Jove, entre otros.

Solidaridad

La COVID-19 ha hecho florecer un sentimiento generalizado de solidaridad entre la población unido al deseo de contribuir para aliviar tanto sufrimiento. A pesar de la pandemia, nuevos voluntarios se han sumado a nuestra gran familia. Surgen además nuevas iniciativas solidarias y adaptamos las habituales a la nueva realidad. Este año hemos cuadruplicado las ayudas económicas dirigidas a nuestros pacientes en el ámbito del trabajo social. Agradecemos las múltiples donaciones externas recibidas que son muestras de solidaridad y nos reinventamos internamente para hacer llegar nuestra solidaridad un poco más lejos.

Voluntariado SJD Mallorca

2.824 horas de actividades y acompañamiento con voluntarios implementando este rol en el Hospital de Inca.

Total 61 voluntarios.

A pesar de la pandemia incorporamos 13 nuevos voluntarios en ambos ámbitos de intervención: sanitario (Hospitales Palma-Inca) y social (FSJD Serveis Socials Mallorca).

Nos adherimos a las principales plataformas autonómicas y locales del voluntariado: PLAVIB y UIB, que nos acercan perfiles más jóvenes.

Educa SJD

Enero-Febrero: 110 alumnos. 4 acciones presenciales. 2 escuelas.
Adaptaciones a formatos virtuales.
Dos ámbitos: Personas mayores y soledad – Exclusión social

Otras acciones solidarias

Activamos Espais Solidaris para la sensibilización (febrero)
Organizamos dos campañas de recogida de alimentos destinadas a familias en riesgo de exclusión social a causa de la pandemia (junio- diciembre)
Instalamos cartelería y máquinas vending para dar mayor visibilidad al ámbito solidario
Gestionamos múltiples donaciones en especies
Aumentamos las ayudas económicas (programa T'Ajudam) para cubrir necesidades básicas de pacientes y familias.

Magic Line 2020

Anulada la 4ª edición. 40 equipos inscritos que donan sus aportaciones. 10 mil euros captados que se destinan a los siguientes programas solidarios: reparto de alimentos, programa Connecta, pisos sociales, acciones sociales por razones de ayuda humanitaria y huerto social



Modelo asistencial

Un modelo de asistencia integral, interdisciplinar e integrada dentro de la red sanitaria pública balear.

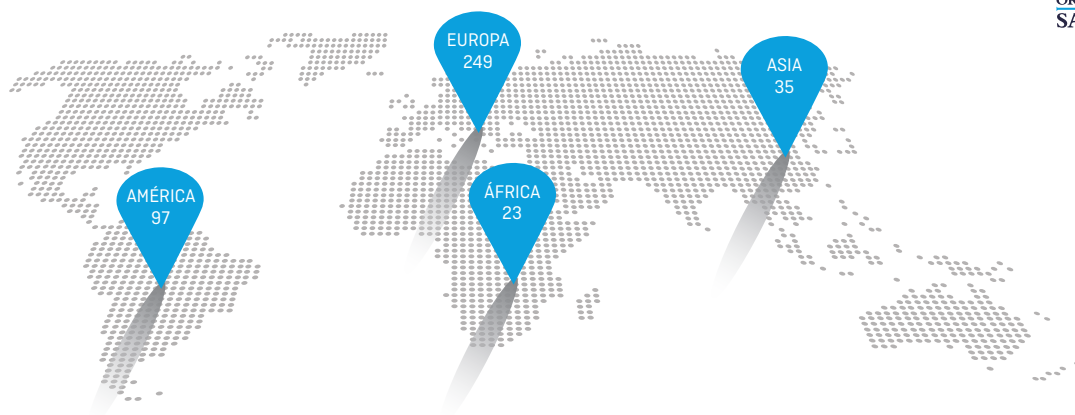
LAS NECESIDADES DE LOS PACIENTES DETERMINAN LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO ASISTENCIAL



CENTROS HOSPITALARIOS EN EL MUNDO



ORDEN HOSPITALARIA de SAN JUAN DE DIOS



MISIÓN

Atender a los pacientes y a las familias según el estilo de San Juan de Dios, con una atención humanizadora y centrada en la persona.

VISIÓN

Ser un hospital de referencia dentro de la red sanitaria Balear con un modelo de asistencia integral en los procesos que mejoren la funcionalidad y promuevan la autonomía de las personas.

VALORES

Hospitalidad, calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad.

SJD Sant Joan de Déu
Hospital · Palma · Inca

Sant Joan de Déu, 7
07007 Palma de Mallorca
Tel.: 971 26 58 54
Fax: 971 26 93 08
hospitalmallorca.hsjpgalma@sjd.es

Avenida Rei Jaume II, 40
07300 Inca
Tel.: 971 26 58 54
Fax: 971 26 93 08

SJD Sant Joan de Déu
Centre de Rehabilitació · Palma

Patronato Obrero, 19
07006 Palma de Mallorca
Tel.: 971 46 16 02
Fax: 971 46 13 66
hospitalmallorca.palma@sjd.es


GOVERN
ILLES
BALEARS

SJD
Sant Joan de Déu
Hospital · Palma · Inca

El Hospital Sant Joan de Déu forma parte de la Red Hospitalaria Pública de las Illes Balears.
DL 3/2013 de 14 de junio